



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN

EDEPO-F06

**INFORME DE GESTIÓN OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Informe Segundo Trimestre

Año 2017

Elaborado por: Luis Alberto Cubillos Martin	Revisó y Aprobó: Amparo Bautista Torres		
Cargo: Técnico CPS	Cargo: Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 14/07/2017	Fecha de Aprobación: 28.07.2017		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página	Versión: 01	Informe de Gestión

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	5
MARCO LEGAL	6
1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS.....	7
1.1. Comparativo Acciones Ciudadanas Segundo Trimestre Años 2016 - 2017	7
1.2. Resumen de Acciones Ciudadanas Segundo Trimestre año 2017	8
1.3. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS.....	10
1.4. Acciones Ciudadanas por Canal, Punto de Atención y Tema.	12
2. PUNTOS DE ATENCIÓN RED CADE	20
3. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.....	23
3.1. Tiempo de Gestión Promedio por Dependencia	24
4. PARTICIPACIÓN EN FERIAS UNIVERSITARIAS Y FERIAS DE SERVICIO	27
4.1. Ferias Universitarias	29
4.2. Feria de Servicios Súper CADE Móvil segundo trimestre 2017	30
5. EVENTOS	31
5.1. Nodos Intersectoriales	33
5.2. Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia	34
5.3. Acciones de Mejora	34
5.4. Encuestas Apoyo Alimentario	35
6. MAPA CALLEJERO, GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL DISTRITO	37
7. INFORME MENSUAL VEEDURÍA DISTRITAL.....	37
8. SOPORTE, ASISTENCIA Y CAPACITACIÓN	37
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
ANEXO A. SOPORTE FOTOGRÁFICO FERIAS UNIVERSITARIAS	40
ANEXO B. SOPORTE FOTOGRÁFICO FERIAS DE SERVICIO.....	42
ANEXO C. SOPORTE FOTOGRÁFICO APOYO ALIMENTARIO.....	43
ANEXO D. SOPORTE FOTOGRÁFICO CAPACITACIONES SDQS.....	44



TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Comparativo de Acciones Ciudadanas segundo trimestre año 2016 vs 2017 8
Figura 2. Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre 9
Figura 3. Porcentaje de Acciones Ciudadanas por Trimestre..... 9
Figura 4. Peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante el segundo trimestre de 2017. Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. 12
Figura 5. Acciones Ciudadanas por Canal 14
Figura 6. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención 16
Figura 7. Top 5 de peticiones por subtema. 18
Figura 8. Comparativo 2016 – 2017 Trimestre II- Red CADE..... 20
Figura 9. Atención Red CADE 21
Figura 10. Atención Línea Telefónica Red CADE 22
Figura 11. Atenciones Presenciales Red CADE..... 23
Figura 12. Percepción del Servicio Ferias y Eventos segundo trimestre 2017 29
Figura 13. Percepción del Servicio Ferias y Eventos segundo trimestre 2017 36
Figura 13. Encuesta de apoyo alimentario segundo trimestre 2017 36
Figura 40. Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS..... 38

**CONTENIDO DE TABLAS**

Tabla 1 Comparación Segundo Trimestre 2016 vs 2017	8
Tabla 2 Comparación mensual Acciones Ciudadanas segundo trimestre vigencia 2017 ...	8
Tabla 3 Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, II Trimestre 2017.	10
Tabla 4 Peticiones recibidas por canal de atención	14
Tabla 5 Acciones Ciudadanas por Punto de Atención.....	15
Tabla 6 Solicitudes de Información Por Punto de Atención.....	17
Tabla 7 Acciones Ciudadanas por Subtema de la petición	18
Tabla 8 Atenciones Red CADE	21
Tabla 9 Atenciones Línea Telefónica- Red CADE.....	22
Tabla 10 Atenciones Presenciales- Red CADE.....	23
Tabla 11 Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.....	25
Tabla 12 Tiempo promedio de gestión de peticiones negativos por dependencia.....	27
Tabla 13. Consolidado de Ferias y Eventos vigencia segundo semestre 2017	28
Tabla 14. Percepción del Servicio Ferias Universitarias y de Servicio segundo trimestre 2017.	28
Tabla 15 Consolidado de Ferias Universitarias en la vigencia segundo semestre 2017... ..	29
Tabla 16. Percepción del Servicio Ferias Universitarias segundo trimestre 2017.....	30
Tabla 17 Ferias de Servicio Súper CADE Móvil en la vigencia primer trimestre 2017.....	30
Tabla 18. Percepción del Servicio Ferias Universitarias segundo trimestre 2017.....	31
Tabla 19 Eventos (sesiones, capacitaciones, reuniones, entre otros) en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente	31
Tabla 20 Acciones de mejora realizadas durante el segundo trimestre de 2017.	34
Tabla 21. Relación entre el total de estudiantes usuarios del programa de apoyo alimentario en relación a los encuestados	36
Tabla 24 Soporte a usuarios funcionarios del SDQS directamente en la OQRAC.	37
Tabla 24 Soporte a usuarios funcionarios del SDQS - Permisos adicionales -.....	38

**INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE 2017 OFICINA DE QUEJAS,
RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO****INTRODUCCIÓN**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, adopto el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como un aplicativo de gestión a través del cual la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, permite a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general formular acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derechos de petición, sugerencia, solicitud de información y denuncia), en ejercicio del control social relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano dentro de las funciones descritas en el artículo 33 de la Resolución de Rectoría No. 551 de 2012, está la de ser centro de información de: i) La Organización de la Entidad, ii) Misión que cumple, iii) Funciones, Procesos y procedimientos según los manuales, iv) Normatividad de la Entidad, v) Mecanismos de participación ciudadana, vi) Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes; vi) Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales de Estado. De igual forma es la encargada de actualizar los trámites y servicios ofertados por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con la obligación de publicarlos en el aplicativo “Guía de Trámites y Servicios –GTyS” y mapa callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

De igual manera, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como Secretaría Técnica del Comité de Transparencia, el cual ha liderado la implementación de la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios.

La Gestión que se ha compilado en el presente informe está conformado por tres (3) elementos: el primero asociado con el marco legal que reglamenta este documento, seguido de una sinopsis de todas las acciones ciudadanas recibidas durante la gestión del segundo trimestre del año 2017 y; por último, un informe con las consideraciones generales de cada feria, evento y/o capacitación donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, hizo presencia y participó activamente junto con los resultados asociados con la aplicación de la encuesta de percepción de atención y servicio al ciudadano.

**MARCO LEGAL**

▪ Constitución Política de Colombia -1991. Artículos 23, 83, 84 y 209.
▪ Acuerdo 011 de 1995. “ <i>Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos</i> ”, modificado por el Acuerdo 05 de 2002 ambos del Consejo Superior Universitario.
▪ Artículo 9º, Decreto 2232 de 1995. “(...) <i>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad</i> ”.
▪ Ley 190 de 1995 “ <i>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa</i> ”.
▪ Decreto 2150 de 1995. Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública, y se fijan disposiciones para erradicar la corrupción administrativa.
▪ Artículo 18º, Ley 489 de 1998. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
▪ Numeral 4º del artículo 2º del Acuerdo N° 005 de julio 19 de 2002 “ <i>Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes</i> ”.
▪ Directiva No. 008 de 2001 del capítulo III “ QUEJAS Y SOLUCIONES ”
▪ Convenio Interinstitucional No. 134 de 2002 celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se compromete a mantener actualizada la información a servicios ofrecidos en Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas en lo que concierne a servicios al ciudadano.
▪ Directiva 02 de 2005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Manual de Servicio al Ciudadano.
▪ Ley 962 del 08 de julio de 2005, “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
▪ Decreto 1151 de 2008. Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia.
▪ Decreto 371 de 2010. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
▪ Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
▪ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos
▪ Resolución Rectoral No. 551 de septiembre 17 de 2012, “ <i>Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas</i> ”
▪ Ley 1712 de 2014, “ <i>Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</i> ”

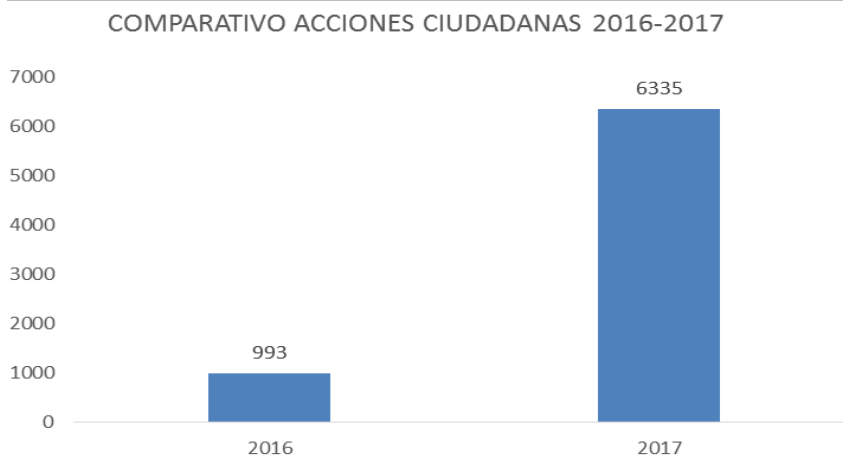


- **Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014** del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Resolución 026 de 2016**, “Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones.”
- **Convenio interadministrativo** No. 4220000-517-2017 del 2017 en donde la Universidad Francisco José de Caldas junto con la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se comprometen a unificar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios y la realización de trámites que ofrece la Universidad Francisco José de Caldas, en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos y ciudadanas que acudan regularmente a los puntos de atención al ciudadano.

1. PETICIONES INTERPUESTAS ANTE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

1.1. Comparativo acciones ciudadanas segundo trimestre años 2016 - 2017

El siguiente reporte es generado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-“SDQS” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la OQRAC como Usuario Administrador del Sistema realizó una comparación de las peticiones tramitadas para conocer la Gestión e impacto de las mismas, el comparativo relaciona los segundos trimestres de los años 2016 y 2017 respectivamente, donde se puede observar que el incremento de las peticiones en 638%, más de seis (6) veces más; teniendo en cuenta que para el año 2016, Trimestre II se atendieron novecientos noventa y tres (993) peticiones, a comparación de las seis mil trescientas treinta y cinco (6335) peticiones registradas en el segundo trimestre del año 2017. (Ver **Tabla 1** y **Figura 1**)



**Figura 1** Comparativo de Acciones Ciudadanas segundo trimestre año 2016 vs 2017

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tabla 1 Comparación Segundo Trimestre 2016 vs 2017

2016	2017
993	6335
100%	638%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Podemos concluir que la OQRAC ha realizado una labor de socialización y sensibilización adecuada dentro y fuera de la Universidad dando a conocer la importancia del uso de las tecnologías para elevar peticiones, haciendo énfasis en el uso del sistema de gestión "SDQS".

1.2. Resumen de acciones ciudadanas segundo trimestre año 2017

En el trimestre informado (desde el 01 de abril al 30 de junio 2017), se evidencia el incremento de las acciones ciudadanas, a través de los diferentes canales de atención, reflejando que se recibieron un total de seis mil trescientas treinta y cinco (6335) peticiones (Ver **Tabla 2** y **Figura 2**). Se puede observar que en el mes de mayo las peticiones elevadas fueron cuatro mil veinte (4020) que representa un 63% de participación durante el trimestre, a diferencia de los meses de abril y de junio que tuvieron un 37% de participación, esto debido a la participación de la Universidad Distrital Francisco José de caldas en la Feria del Libro **FILBO 2017**.

Población Objetivo: Ciudadanía en General.

Objetivo de la implementación SDQS: Acercar al ciudadano a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas (elevar peticiones de manera rápida, ágil, reducir tiempos y costos innecesarios, hacer seguimientos y obtener respuestas oportunas).

Incentivar: Usos de las Tecnologías y Política de Cero Papel.

Tabla 2 Comparación mensual Acciones Ciudadanas segundo trimestre vigencia 2017

ACCIONES CIUDADANAS INTERPUESTAS POR LA CIUDADANÍA		
Comparación mensual trimestre II vigencia 2017	TOTAL POR MES	TOTAL MES %
ABRIL	1081	17%
MAYO	4020	63%
JUNIO	1234	20%
TOTAL TRIMESTRE	6335	100%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

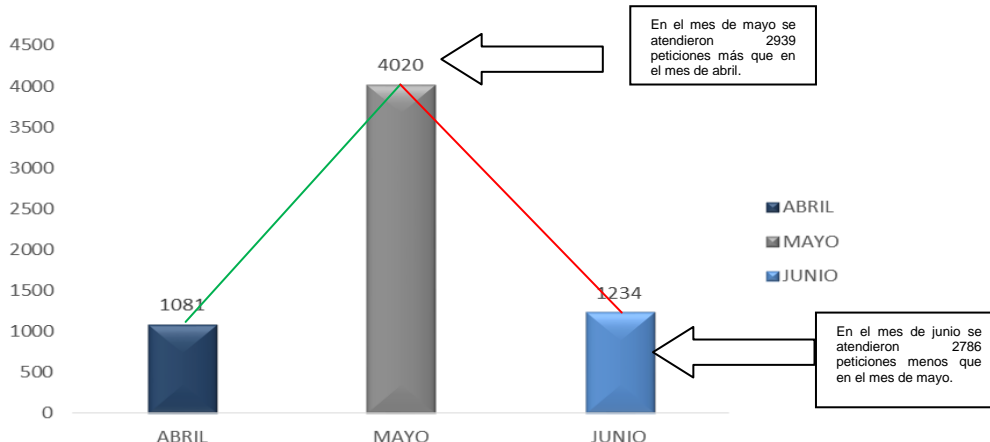


Figura 2 Comparativo de Acciones Ciudadanas por Trimestre

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

A continuación se presentan los porcentajes mensuales fraccionados de las peticiones elevadas durante el segundo trimestre del año 2017, (ver Figura 3):

Total = seis mil trescientas treinta y cinco (6335) Peticiones (segundo trimestre del año 2017)

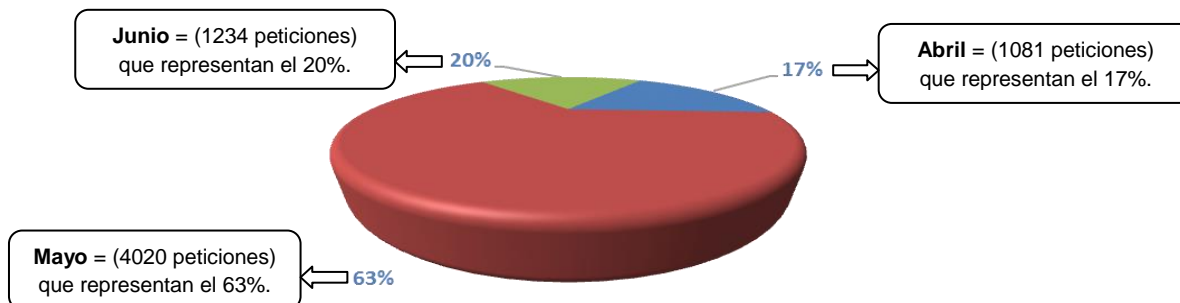


Figura 3 Porcentaje de Acciones Ciudadanas por Trimestre

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Es importante indicar que el incremento reflejado en los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del presente año, se debe a las peticiones de **“Solicitudes de Información”** que se registraron dentro del aplicativo Distrital “SDQS”, las cuales están relacionados con la participación de la Universidad Distrital representada por la OQRAC en la Feria del Libro **FILBO 2017**, llevada a cabo en el Centro de Convenciones Corferias, donde se brindó información a dos mil quinientos ocho (**2508**) ciudadanos que se asistieron al evento.

La OQRAC ha hecho un seguimiento efectivo, de fondo y oportuno a los requerimientos radicados en concordancia con la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 551 de 2012, en



cumplimiento a las metas establecidas dentro del primer objetivo del plan de acción 2017; acercando al ciudadano a la Institución en Puntos de Atención, asistencia a Ferias y eventos donde se da a conocer toda la Oferta académica, los servicios administrativos y el fácil acceso de interacción a través del aplicativo “SDQS”; generando un valor agregado con la política de cero papel acogida por la Universidad, el Gobierno en Línea y la Ley Anti trámites, generando mayor impacto estadístico de acercamiento con la ciudadanía.

Ahora bien, las estadísticas demuestran que día a día aumenta la confianza de los ciudadanos y de nuestra comunidad con la institución, ya que la OQRAC realiza un efectivo seguimiento a las acciones ciudadanas garantizando una respuesta oportuna, ágil, de fondo, clara y dentro de los términos legales, cumpliendo lo consagrado en el artículo 18 de la Resolución 551 de 2012.

(SDQS) + (Universidad Distrital – OQRAC) = Confianza, agilidad, celeridad, respuesta oportuna.

1.3. Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS

De las seis mil trescientas treinta y cinco (**6335**) peticiones que se formularon ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas las tipologías tuvieron el siguiente comportamiento en orden de la más requerida como se muestra a continuación:

1. Solicitud de Información	4. Queja	7. Solicitud de Copia	10. Felicitación
2. Derecho de petición de interés particular	5. Reclamo	8. Denuncias por Actos de Corrupción	
3. Consulta	6. Derecho de petición de interés general	9. Sugerencia	

A continuación se muestra en número de peticiones interpuestas. (Ver ¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.)

Tabla 3 Acciones Ciudadanas por Tipología SDQS, II Trimestre 2017.

ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA SDQS					
MES/ TIPOLOGÍA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1032	3898	1096	6026	95%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14	44	39	97	2%
CONSULTA	13	38	44	95	1%
QUEJA	10	13	20	43	0,68%
RECLAMO	3	7	22	32	0,43%



DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6	14	7	27	0,51%
SOLICITUD DE COPIA	1	3	1	5	0,08%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1	2	5	0,08%
SUGERENCIA	0	2	2	4	0,06%
FELICITACIÓN	0	0	1	1	0,02%
TOTAL	1081	4020	1234	6335	100,0%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Análisis Tabla: De los resultados obtenidos (Ver

A continuación se muestra en número de peticiones interpuestas. (Ver ¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.)

Tabla 3), para el segundo trimestre del año 2017 ingresaron al SDQS un total de seis mil trescientas treinta y cinco (**6335**) peticiones, de las cuales el 95% fueron “**solicitudes de información**” que equivalen a seis mil veintiséis (6026) peticiones; al realizar una comparación por meses en cuanto a “**solicitudes de información**” vemos que en el mes de mayo se recibieron tres mil ochocientos noventa y ocho (**3898**) peticiones, es importante hacer énfasis que este incremento se debe a la participación de la Universidad en el evento Feria del Libro **FILBO 2017**, estas cifras reflejan que la participación de la OQRAC impacta en el acercamiento de la ciudadanía a la Universidad.

En el segundo Trimestre se recibieron noventa y siete (97) derechos de petición de interés particular que corresponde al 2% del total de las acciones ciudadanas, lo que refleja que esta tipología es la segunda de mayor frecuencia, después de solicitudes de información, incrementándose con relación a cincuenta y siete (57) peticiones que se tramitaron durante el segundo trimestre del año 2016.

En el segundo trimestre, se recibieron noventa y cinco (95) consultas que corresponde al 1%, seguido de cuarenta y tres (43) quejas que corresponden al 0.68% relacionadas a malos tratos por parte de funcionarios de las distintas dependencias de la Universidad, treinta y dos (32) reclamos que están asociados a presuntos incumplimientos en la atención por parte de algunas dependencias, seguido de veintisiete (27) derechos de petición de interés general con un porcentaje del 0,51%, cinco (5) Solicitudes de Copia y cinco (5) Denuncias por presuntos actos de corrupción reflejan el 0.08%, con una menor participación están las cuatro (4) sugerencias que son el (0.06%) y por último una (1) felicitación .(Ver **Figura 4**)



ACCIONES CIUDADANAS POR TIPOLOGÍA TRIMESTRE II-2017

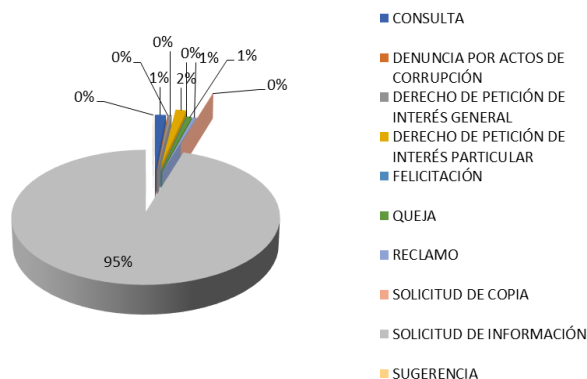




Figura 4 Peticiones recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante el segundo trimestre de 2017. Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

1.4. Canales de Atención.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, pone a disposición de los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los siguientes canales para el acceso a la información y orientación quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada a la ciudadanía.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención personal	Sede Central – Torre Activa. Cra. 7 No. 40 B – 53 Piso 4	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
		Facultad Tecnológica Calle 68D Bis A Sur N° 49F-70 Piso 1 Bloque 13	
		Facultad de Ciencias y Educación Carrera 3 No.26A-40 Macarena A Módulo 1	
		SuperCade CAD Carrera 30 # 25 - 90 (Módulo A-024) Teusaquillo	
		Cade Candelaria Calle 60 A SUR # 28 - 80 Ciudad Bolívar	
Atención Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000914410	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija Bogotá, D.C.	3239300 Ext. 1420/1421/5026	
	SuperCade CAD	3509812	
	Cade Candelaria	7181354	
virtual	Página web	www.udistrital.edu.co 	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de los días hábiles activo las 24 horas, no obstante
	Correo Electrónico	reclamos@udistrital.edu.co	
	SDQS	Sistema Distrital de Quejas y	



		Soluciones 	los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de los días hábiles
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Facultad de Ingeniería Carrera 8 # 40-62 Piso 6 Edificio Sabio Caldas Facultad de Ciencias y Educación Carrera 3 No. 26A - 40 Facultad Tecnológica Cl. 68D Bis A Sur N° 49F - 70 - Bloque 1 Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales Carrera 5 Este No 15-82 Facultad de Artes –ASAB Carrera 13 No. 14 - 69 Postgrado Facultad de Ciencias y Educación Calle 64 A No 30-05 - Sede Biblioteca Central Carrera 32 No. 12 - 70 - Cafetería Galería Aduanilla de Paiba Sede Calle 34 Cl 34 No. 13 - 15 Sede Bosa Porvenir Sede Central Cra. 7 No. 40 B-53 Piso 1º.	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Acciones de mejora:

La OQRAC reconociendo la importancia de la atención a la ciudadanía y el compromiso con los estudiantes de la Universidad, para el segundo trimestre del año 2017 realizó la implementación y apertura de los siguientes canales de atención al público.

En la Facultad de Ciencias y Educación Sede Macarena A, se hizo apertura del Módulo 1 de atención para llevar la administración a los integrantes de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta que la interacción crea insumos para el mejoramiento de los procesos y procedimientos.

Paso a seguir se hizo la implementación de Buzones en las diferentes Facultades de la Universidad: Facultad de Ciencias y Educación, Facultad de Tecnología (Bloque 1), Facultad de Ingeniería primer piso (recepción), edificio Sabio Caldas 5 Piso, Sede Biblioteca de Paiba (Cafetería) dicha implementación se realizó en los meses de abril y mayo.

Acciones Ciudadanas por Canal

Las distintas acciones ciudadanas recibidas y tramitadas dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ingresaron por los canales de atención dispuestos para tal fin (Presencial, Telefónica, Herramientas Web, Buzón), de estos canales de atención el



88.82% se realizaron por canal presencial y equivalen a cinco mil seiscientos veinte siete (5627) atenciones que se atendieron en Ferias de servicio, Ferias universitarias, OQRAC, Red Cade, Facultad Tecnológica y Facultad de Ciencias y Educación; las atenciones a través de las distintas Herramientas Web (correo electrónico y el aplicativo SDQS) se encuentran en la segunda posición con un 5.70% de participación, que equivalen a trescientas sesenta y una (361) peticiones, lo que demuestra que el uso de tecnologías y herramientas virtuales va generando acogida en los ciudadanos, utilizando medios que permiten una interacción más ágil, rápida y económica (Ver **Tabla 4** y **Figura 5**).

Tabla 4 Peticiones recibidas por canal de atención

ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL					
Mes/canal	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PRESENCIAL	1006	3696	925	5627	88,82%
HERRAMIENTAS WEB	53	146	162	361	5,70%
TELEFÓNICA	22	175	132	329	5,19%
BUZÓN	0	3	15	18	0,28%
TOTAL TRIMESTRE	1081	4020	1234	6335	100%

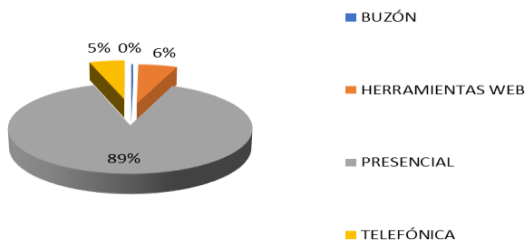
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De igual manera los canales de atención Telefónica representan el 5.19 % con trescientas veinte nueve (329) peticiones y por último el 0.28% de participación son los Buzones dispuestos en las distintas Facultades de la Universidad con dieciocho (18) peticiones (Ver **Tabla 4** y **Figura 5**).

Figura 6).



ACCIONES CIUDADANAS POR CANAL TRIMESTRE II-2017

**Figura 5.** Acciones Ciudadanas por Canal

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Una vez establecido el porcentaje por canal de atención, se especifica la participación de cada uno de los puntos de atención dispuestos por canal (Ver Tabla 5 y Figura 6).

Tabla 5 Acciones Ciudadanas por Punto de Atención

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN					
MES/CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FERIAS UNIVERSITARIAS	542	2973	311	3826	60,4%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	196	229	240	665	10,5%
PRESENCIAL SUPERCAD CAD	175	224	197	596	9,4%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	84	138	85	307	4,8%
SDQS	44	85	87	216	3,4%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	0	127	74	201	3,2%
CORREO ELECTRÓNICO	9	61	75	145	2,3%
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	9	57	44	110	1,7%
TELEFÓNICO SUPERCAD CAD	17	31	42	90	1,4%
PRESENCIAL FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	0	38	48	86	1,4%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	5	17	16	38	0,6%
FERIAS DE SERVICIO	0	37	0	37	0,6%
BUZÓN FACULTADES	0	3	15	18	0,3%
TOTAL TRIMESTRE	1081	4020	1234	6335	100%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

CIFRAS: Datos con Mayor Participación por Punto de Atención.

Ferias Universitarias (Presencial): Con tres mil ochocientos veinte seis (3826) peticiones que representan el **60.4%**.

Cade Candelaria (Presencial): Con seiscientos sesenta y cinco (665) peticiones que representan el **10.5%**.



Súper Cade-CAD (Presencial): Con quinientas noventa y seis (596) peticiones que representan el **9.4%**.

Análisis: En las cifras mencionadas anteriormente podemos concluir que el canal de atención presencial es el de mayor impacto al interior de la Institución, por la participación a ferias universitarias con un **60.4%** relacionadas a solicitudes de Información lideran las atenciones, seguido de los puntos de atención Red CADE (Cade Candelaria y Súper CADE CAD) con un 19.9%. (Ver Tabla 5 y Figura 6).

ACCIONES CIUDADANAS POR PUNTO DE ATENCIÓN

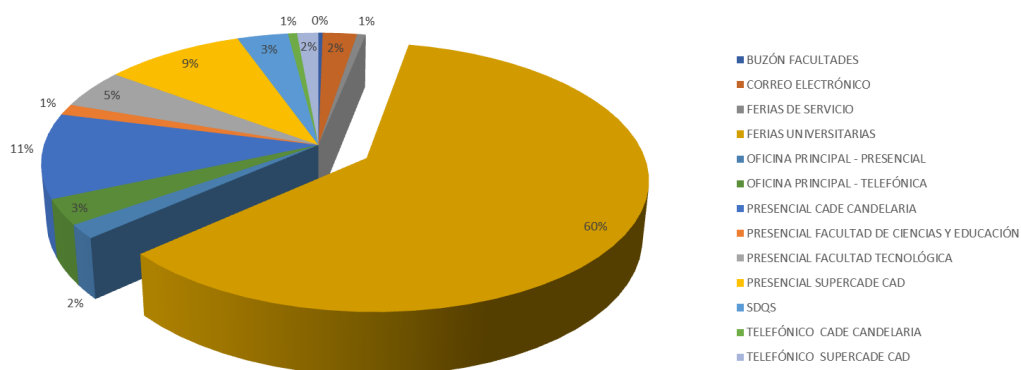


Figura 6. Acciones Ciudadanas por Punto de Atención
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

CIFRAS: Datos con menor Participación por punto de Atención.

El **4.8%** Trescientos siete (307) Peticiones fueron recibidas de manera presencial en la Facultad Tecnológica.

El **3.4 %** Doscientos dieciséis (216) peticiones fueron recibidas a través del aplicativo Distrital –SDQS-

El **3.2 %** Doscientas una (201) peticiones fueron recibidas a través de las líneas telefónicas de la OQRAC dispuestas en la Sede Administrativa piso 4.

El **2.3 %** Ciento cuarenta y cinco (145) peticiones fueron recibidas a través del Correo electrónico de la OQRAC.

El **1.7 %** Ciento diez (110) peticiones fueron recibidas de manera presencial en la OQRAC de la Sede Administrativa piso 4.

El **1.4 %** Noventa (90) peticiones fueron recibidas a través de la línea telefónica dispuesta en el Súper Cade-CAD.



El **1.4 %** Ochenta y seis (86) peticiones fueron recibidas de manera presencial en la Facultad de Ciencias y Educación Sede Macarena A - MOD 1.

El **0.6 %** Treinta y ocho (38) peticiones fueron recibidas a través de la línea telefónica dispuesta en el Cade-Candelaria.

El **0.6 %** Treinta y siete (37) peticiones fueron recibidas en las ferias de Servicio Programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El **0.3 %** Dieciocho (18) peticiones fueron recibidas a través de los Buzones dispuestos en las distintas Facultades.

Las anteriores cifras muestran que el canal con menor participación fue el Buzón, pero debemos tener en cuenta que estos fueron instalados en la Universidad en los meses de abril y mayo de 2017.

Una de las peticiones elevadas por los ciudadanos con más frecuencia son las “**Solicitudes de Información**”, por este motivo se procede a especificar por punto de Atención la cantidad recibida (Ver Tabla 6).

Tabla 6 Solicitudes de Información Por Punto de Atención.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR PUNTO DE ATENCIÓN					
MES/ SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FERIAS UNIVERSITARIAS	542	2971	311	3824	63,5%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	196	229	240	665	11,0%
PRESENCIAL SUPERCADE CAD	174	223	197	594	9,9%
PRESENCIAL FACULTAD TECNOLÓGICA	84	138	85	307	5,1%
OFICINA PRINCIPAL - TELEFÓNICA	0	127	74	201	3,3%
TELEFÓNICO SUPERCADE CAD	17	31	42	90	1,4%
PRESENCIAL FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	0	38	48	86	1,3%
OFICINA PRINCIPAL - PRESENCIAL	1	39	36	76	1,5%
CORREO ELECTRÓNICO	0	29	40	69	1,1%
SDQS	13	19	7	39	0,6%
TELEFÓNICO CADE CANDELARIA	5	17	16	38	0,6%
FERIAS DE SERVICIO	0	37	0	37	0,6%
TOTAL	1032	3898	1096	6026	100,0%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Análisis Tabla 6. De las seis mil trescientas treinta y cinco (6335) peticiones recibidas durante el segundo Trimestre del año 2017, un total de seis mil veintiséis (6026) que representan el 95% son “**solicitudes de información**” lo que demuestra con claridad que siguen liderando las otras tipologías de Acciones Ciudadanas.

Dichas peticiones recibidas se asocian principalmente a los siguientes temas: Admisión de proyectos de pregrado y posgrado, cursos de idiomas y educación no formal,



certificados, constancias y derechos pecuniarios, inscripción, adición, homologación y cancelación de asignaturas, proyectos curriculares de pregrado y posgrado, calidad del servicio, modalidades de grado: criterios mínimos de aplicación, conflicto entre actores, aplazamiento o cancelación de semestre entre otros.

Las Ferias Universitarias (Ver **Tabla 6**) son las que lideran las solicitudes de información con un 63.5% para tres mil ochocientos veinte cuatro (3824) peticiones, seguidas de un 11 % seiscientos sesenta y cinco (665) de manera presencial en el Cade Candelaria y un 9.9% quinientas noventa y cuatro (594) en el Súper Cade CAD Módulo 25, de igual manera el 5.1% trescientos siete (307) solicitudes de información se recibieron presencialmente la Facultad Tecnológica Bloque 13, seguido de un 3.3% doscientas una (201) peticiones a través del PBX 3239300 (EXT: 1420/1421), para las atenciones telefónicas realizadas en el Súper Cade Cad la participación fue del 1.4% noventa (90) peticiones y finalizando esta la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano donde se atendieron setenta y seis (76) peticiones que representan el 1.5 %.

Peticiones por Subtemas: Los subtemas más recurrentes del segundo Trimestre son los siguientes: En primer lugar se encuentra el proceso de admisiones de pregrado y posgrado, que alcanza el 88.6%, seguido de calidad del servicio con un 5.1%, los cursos de idiomas y educación no formal se encuentran en el tercer puesto con 1.9%, las Certificaciones, constancias y Derechos Pecuniarios con un 0.6% se sitúan en el cuarto puesto y de quinto lugar los proyectos curriculares de pregrado y posgrado con el 0.4%, todos estos 5 subtemas suman un porcentaje del 96.6% sobre el 100%.(Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y Tabla 7)

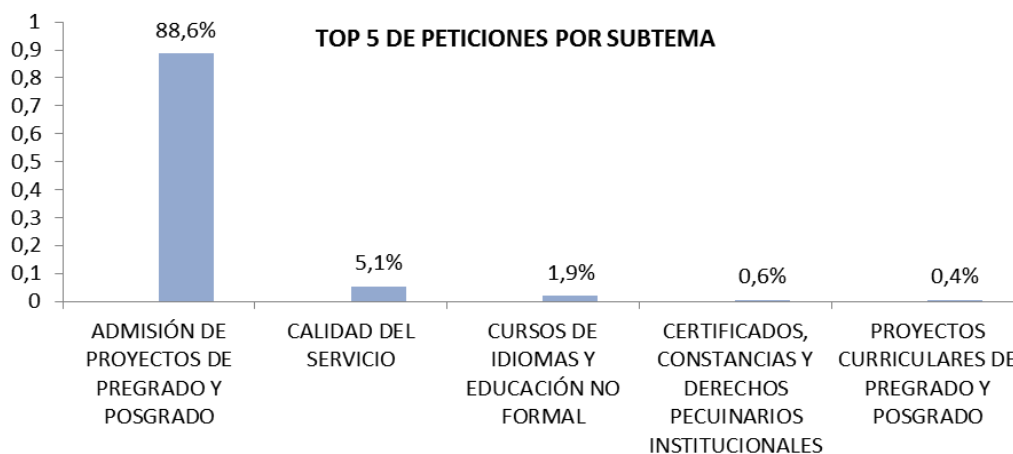


Figura 7. Top 5 de peticiones por subtema.
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Los temas menos recurrentes para este segundo trimestre y que representan el 3.4% restante son los siguientes: Convenios interadministrativos, interinstitucionales y de cooperación, inscripción, adición, homologación y cancelación de asignaturas, inconformidades con evaluaciones y notas, reingresos y transferencias, acoso (laboral, estudiantil y sexual), entre otros (Ver Tabla 7).

Tabla 7. Acciones Ciudadanas por Subtema de la petición

ACCIONES CIUDADANAS POR TEMA (ASUNTO)				
MES/ TEMAS ACCIONES CIUDADANOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ADMISIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	877	3774	962	5613
CALIDAD DEL SERVICIO	132	99	94	325
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL	36	43	42	121
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES	1	16	18	35
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	5	13	9	27
CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS, INTERINSTITUCIONALES Y DE COOPERACIÓN	5	14	5	24
INSCRIPCIÓN, ADICIÓN, HOMOLOGACIÓN Y CANCELACIÓN DE ASIGNATURAS	3	13	6	22
INCONFORMIDADES CON EVALUACIONES Y NOTAS	0	3	15	18
REINGRESOS Y TRANSFERENCIAS	5	4	7	16
ADECUACIONES Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS FÍSICOS	1	5	10	16
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	0	11	5	16
INSCRIPCIÓN DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	0	0	11	11
ACOSO (LABORAL, ESTUDIANTIL Y SEXUAL)	1	1	8	10
CONTRATACIÓN DE PERSONAL	5	3	2	10
BIENESTAR INSTITUCIONAL: APOYO ALIMENTARIO, RELIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA, SERVICIO DE SALUD	2	4	3	9
MODALIDADES DE GRADO: CRITERIOS MINIMOS DE APLICACIÓN, CONFLICTO ENTRE ACTORES.	3	5	1	9
MATRÍCULA DE PROYECTOS DE PREGRADO Y POSGRADO	1	1	7	9
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0	8	8
TEMAS FINANCIEROS: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, PAGOS, PAA	1	2	3	6
AGRESIÓN (FÍSICA Y PSICOLOGICA)	0	5	0	5
FALLAS TECNOLÓGICAS DE RED Y CONECTIVIDAD: PWI, CONDOR, CORREO INSTITUCIONAL, SISTEMA ELECTRICO	0	1	4	5
MODALIDADES DE GRADO: CRITERIOS MINIMOS DE APLICACIÓN, CONFLICTO ENTRE ACTORES.	0	0	3	3
INSCRIPCIÓN, ADICIÓN, HOMOLOGACIÓN Y CANCELACIÓN DE ASIGNATURAS	0	0	3	3
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	1	1	3
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIRTUAL	1	1	1	3
CONTRATACIÓN BIENES Y SERVICIOS ACUERDO 03 DE 2015	1	1	0	2



APOYO ECONÓMICO EVENTOS ACADÉMICOS LOCAL, NACIONAL E INTERNACIONAL	0	0	2	2
APLAZAMIENTO O CANCELACIÓN DE SEMESTRE	0	0	2	2
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFONICA Y VIRTUAL	0	0	1	1
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y DERECHOS PECUINARIOS INSTITUCIONALES	0	0	1	1
TOTAL	1081	4020	1234	6335

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

2. Puntos de Atención Red CADE

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas resalta la importancia de seguir en la búsqueda del acercamiento con la ciudadanía, motivo por el cual a través del convenio Interadministrativo Nro. 4220000-517-2017 celebrado entre la Universidad Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Universidad hace presencia en los puntos de atención de la Red CADE (Súper CADE CAD, CADE Candelaria y CADE MOVIL), con el propósito de poner a disposición de los ciudadanos del Distrito Capital los diferentes servicios que presta en materia de atención de trámites relacionados con el área académico-administrativa de la Universidad y bajo la coordinación del Distrito, esta atención se genera a través del Sistema de Turnos **SAT** y la participación en el CADE MOVIL que se lleva a las localidades dos (2) veces al mes, durante .seis (6) días

De otra parte la OQRAC ha trabajado en el acercamiento de los ciudadanos que realizan trámites dentro de la Red Cade para que conozcan sobre la Universidad, las cifras son positivas ya que se pasó de atender ciento cincuenta (150) ciudadanos en el segundo trimestre del 2016, a atender un mil trescientas ochenta y nueve (1389) peticiones para el segundo Trimestre del 2017, un incremento bastante significativo de casi diez (10) veces más (Ver **Figura 8**).

Comparativo Red CADE 2016 VS 2017 TRIMESTRE II

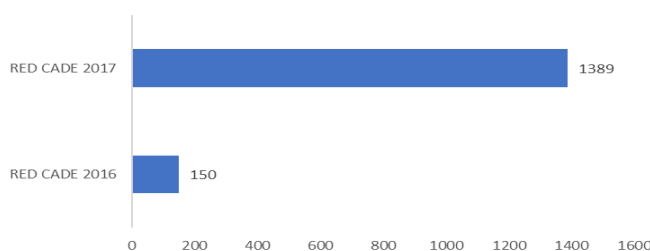


Figura 8. Comparativo 2016 – 2017 Trimestre II- Red CADE
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Para el segundo trimestre del año 2017 en la Red CADE (Súper CADE CAD y CADE Candelaria) las atenciones tanto Presenciales como Telefónicas fueron de la siguiente manera:

En el Cade Candelaria se realizaron setecientos tres (703) atenciones tanto presenciales como telefónicas con un porcentaje del 51 %, a comparación del Súper Cade CAD donde se atendieron seiscientos ochenta y seis (686) ciudadanos con un porcentaje de participación del 49%. **(Ver Tabla 8 y Figura 9)**; En resumen, cada uno de los puntos de la Red Cade ha incrementado las atenciones, dando a conocer la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a la ciudadanía.

Tabla 8 Atenciones Red CADE

ATENCIONES RED CADE					
Punto de Atención CADE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CADE CANDELARIA	201	246	256	703	51%
SUPER CADE	192	255	239	686	49%
TOTAL	393	501	495	1389	1

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

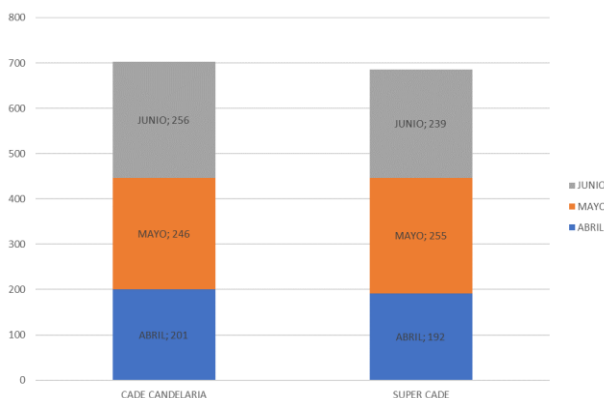


Figura 9. Atención Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En los puntos de atención de la Red CADE, se brinda información y se orienta de manera personalizada al ciudadano a través de los distintos canales de Atención dispuestos (presencial – telefónico) sobre los servicios, trámites y OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) que ofrece la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



Paso a seguir se muestran los resultados por canal Telefónico de la Red CADE, obteniendo como resultado que el mes en donde se recibieron más peticiones fue junio con cuarenta y dos (42) peticiones resueltas en el Super CADE CAD; A su vez es el punto de atención de todo el trimestre que obtuvo la mayor cantidad de atenciones con un 70%, a diferencia del 30% que obtuvo el Cade candelaria. (Figura 10 y Tabla 9).

Tabla 9. Atenciones Línea Telefónica- Red CADE.

ATENCIONES LÍNEA TELEFONICA- RED CADE					
PUNTO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
TELFÓNICO SUPERCAD CAD	17	31	42	90	70%
TELFÓNICO CADE CANDELARIA	5	17	16	38	30%
TOTAL TRIMESTRE	22	48	58	128	1

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

ATENCIONES TELEFÓNICAS RED-CADE

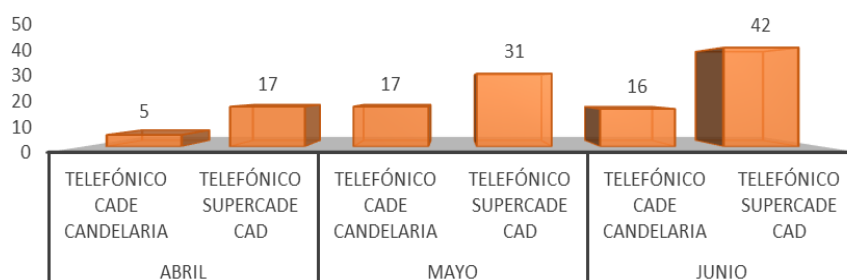


Figura 10. Atención Línea Telefónica Red CADE

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En el canal presencial de los puntos de la Red CADE se evidencia un aumento significativo de peticiones atendidas, donde se atendieron un total de un mil doscientas sesenta y un (1261) peticiones de las cuales seiscientos sesenta y cinco (665) se le



brindó una respuesta en el CADE Candelaria, y las quinientas noventa y seis (596) peticiones restantes se atendieron en el Super CADE CAD; estableciendo que el mes de mayo es donde se recibieron la mayor cantidad de atenciones presenciales cuatrocientas cincuenta y tres (453) que representan el 36%, a diferencia del mes de abril con trescientas setenta y un (371) peticiones y el mes de junio con cuatrocientas treinta y siete (437) (Ver Tabla 10 y Figura 11).

Tabla 10. Atenciones Presenciales- Red CADE

ATENCIONES PRESENCIALES- RED CADE					
PUNTO / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PRESENCIAL CADE CANDELARIA	196	229	240	665	53%
PRESENCIAL SUPERCAD	175	224	197	596	47%
TOTAL TRIMESTRE	371	453	437	1261	1

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

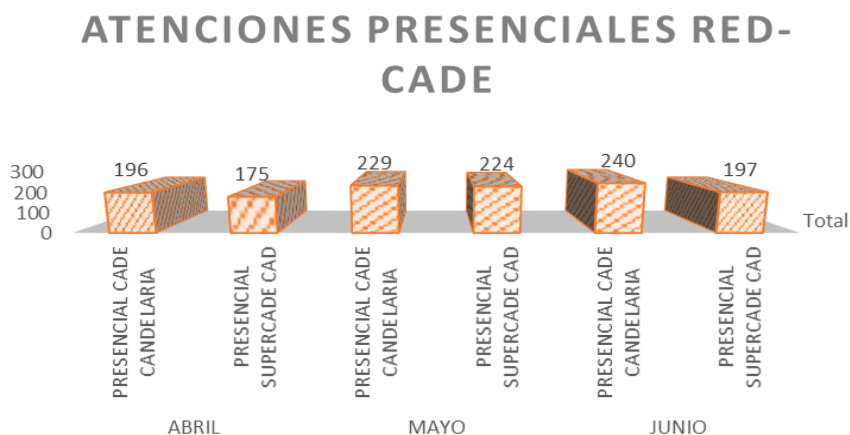


Figura 11. Atenciones Presenciales Red CADE
Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. Oportunidad en la Atención de los Requerimientos



Las OQRAC es quien hace la función de seguimiento y verificación de las peticiones que ingresan al aplicativo “SDQS” para que se garantice una respuesta clara, cálida, de fondo, coherente, concreta y oportuna dentro de los términos legales estipulados; gracias a esto se puede conocer detalladamente el estado de las mismas en un tiempo determinado, como es el caso de este informe que relaciona aquellas que ingresaron desde el 01 de abril al 30 de junio del 2017, arrojando como resultado seis mil trescientas ochenta y ocho (6388) peticiones, de las cuales seis mil trescientas cuarenta y seis (6346) que constituyen el 99,34% se atendieron oportunamente en los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, (*“Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*).

Para este segundo trimestre un total de Nueve (9) peticiones están vencidas, este resultado se da por las siguientes razones: peticiones de competencia de cuerpos colegiados (Consejos de Proyecto Curricular, Facultad, Académico y Superior) hecho para evidenciar toda vez que se reúnen cada ocho (8) días, quince (15) días, o muchas veces hasta el mes (30 días), al igual que la falta de observancia de los términos por parte de algunas dependencias, ello hace que no se evidencie la respuesta consolidada del usuario Defensor del Ciudadano que como garante del cumplimiento de derechos y deberes del ciudadano no cierra la petición, hasta tanto no encuentre que la respuesta este dentro de los criterios establecidos por la constitución, la ley y los estatutos.

Por otro lado, el vencimiento de las peticiones se encuentra asociado al tiempo que tarda en brindar respuesta la dependencia asignada y que no cumplen con los parámetros establecidos por la Resolución Rectoral 551 de 2012 y de los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y calidez de las Respuestas.

3.1. Tiempo de Gestión Promedio por Dependencia

En cuanto a la gestión realizada, el indicador de oportunidad en la atención de las requerimientos estableció un promedio de doce (12) días calendario por trámite, exceptuando las solicitudes de información, que son atendidas de inmediato, lo que permite observar efectividad en la gestión por parte de la mayoría de las dependencias en lo que respecta a los términos establecidos por la ley, de acuerdo con los objetivos de eficacia y eficiencia que persigue la Universidad, garantizando respuestas oportunas, claras, de fondo, coherentes y dentro de los términos legales, actuaciones administrativas, etc., según sea el caso y en el seguimiento realizado por esta oficina a todos los requerimientos que para el fortalecimiento garantizar respuesta oportuna.

La OQRAC establece como indicador el tiempo de gestión de las peticiones por cada dependencia, toda vez que es una herramienta que permite consolidar la información



necesaria para proyectar acciones de mejora al interior de la institución, estableciendo metas de reducción de tiempos de promedio de gestión.

INDICADORES**Promedio días de Gestión <= 15 Días (Cumple)****Promedio días de Gestión > 15 Días (No Cumple)**

(Exceptuando Respuestas parciales Resolución 551 del 2012 Artículo 17. Parágrafo 2

Tabla 11), es importante especificar que como Oficina no estamos emitiendo un juicio a las dependencias detalladas a continuación, y menos de que sean reiterativas en los tiempos de respuesta, sólo se realizando un análisis de las peticiones que durante este segundo trimestre excedieron los tiempos:

Tabla 11. Tiempo promedio de gestión de peticiones por dependencia.

DEPENDENCIA	PETICIONES ATENDIDAS	PROMEDIO DE DÍAS
Tecnología en Sistematización de Datos	1	39,00
Egresados	1	21,00
Defensor del Ciudadano	34	20,79
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	19,50
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	1	19,00
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3	18,67
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	2	18,50
Rectoría	1	17,00
División de Recursos Humanos	1	17,00
Sección Biblioteca	3	15,33
Tecnología Electrónica, Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	15,00
Decanatura Facultad de Ingeniería	3	14,33
Oficina Asesora de Control Interno	2	13,50
Decanatura Facultad Tecnológica	4	13,25
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	12,33
Oficina Asesora de Planeación y Control	2	11,50
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1	11,00
Ingeniería Ambiental	2	11,00
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1	10,00
División de Recursos Físicos	5	9,60
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	3	9,33



Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en inglés / LEBEI	3	9,33
Secretaría General	1	9,00
Ingeniería Electrónica	1	9,00
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	9,00
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	4	8,00
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios	6	7,83
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	10	7,70
Licenciatura en Química	2	7,50
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4	7,50
Instituto de Lenguas - ILUD	1	7,00
Especialización en Proyectos Informáticos	1	7,00
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	7,00
IDEXUD	15	6,73
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1	6,00
Centro de Relaciones Interinstitucionales / CERI	2	5,50
Ingeniería Eléctrica	1	5,00
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1	5,00
División de Recursos Financieros	4	4,00
Ingeniería Industrial	1	4,00
Ingeniería Forestal	1	4,00
Oficina Asesora de Sistemas	3	4,00
Academia Luis A. Calvo	1	3,00
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería y Especialización en Bioingeniería	1	3,00
Centro de Bienestar Institucional	3	3,00
Vicerrectoría Académica	55	2,65
Oficina Asesora Jurídica	2	2,50
Especialización en Higiene, Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1,00
Posgrados Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1,00
Ingeniería de Sistemas	6	0,17
Oficina de Atención a la Ciudadanía	5954	-1,81
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	219	-1119,19
Tecnología Industrial e Ingeniería de Producción	4	-7656,50
Total general	6388	-44,55

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con los resultados arrojados en (Ver Tabla 111) se establece que las seis mil trescientas treinta y ocho (6338) peticiones fueron parametrizadas y solucionadas por cincuenta y tres (53) dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



De otro lado, se seguirá realizando por parte de la OQRAC seguimiento y verificación a todas las dependencias para que brinden una respuesta dentro de los promedios de gestión de las peticiones, ya que como se puede observar están superiores al límite permisible por la norma de 15 días hábiles, para ello se muestra un ejemplo de relación entre Peticiones atendidas y el Promedio de los días para solucionarlas. (Ver **Tabla 12**):

Promedios días de gestión Negativos por dependencia:

Tabla 12. Tiempo promedio de gestión de peticiones negativos por dependencia.

DEPENDENCIA	PETICIONES ATENDIDAS	Promedio de Días Promedio
Tecnología en Sistematización de Datos	1	39,00
Egresados	1	21,00
Defensor del Ciudadano	34	20,79
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2	19,50
Especialización en Infancia, Cultura y Desarrollo y Maestría en Infancia y Cultura	1	19,00
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3	18,67
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	2	18,50
Rectoría	1	17,00
División de Recursos Humanos	1	17,00
Sección Biblioteca	3	15,33

Esta Dependencia tardo un promedio de 39 días para solucionar una petición de su

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Dentro de las acciones de mejora se encuentran oficios de notificación a las dependencias recordando los términos de vencimiento e informando las repercusiones legales por petición vencida, si no se entrega respuesta definitiva posterior al aviso, se realiza visita administrativa y, por último, se remite a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.

Por último, es importante resaltar a las dependencias que cumplieron su gestión con oportunidad, toda vez que se logra con ello mostrar que las acciones de mejora tienen resultados positivos en la gestión de la Entidad. (Ver Tabla 111).

4. Participación en ferias universitarias y ferias de servicio

La OQRAC participa activamente en ferias universitarias y ferias de servicio a nivel distrital, municipal y regional, en donde se brinda información a la ciudadanía sobre las carreras que oferta la Universidad, se da una charla sobre el proceso de admisión,



(fechas de inscripción, requisitos) además se invita a la ciudadanía a interactuar con la Universidad a través de la página www.udistrital.edu.co (Ver Tabla 15 y Ver Tabla 17).

Durante el segundo trimestre del 2017 la OQRAC participó activamente en quince (15) Ferias, de las cuales trece (13) corresponden a ferias universitarias y (2) a ferias de servicio Súper CADE móvil organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Como se observa en la Tabla 13 el 99% de las peticiones fueron atendidas en ferias Universitarias con un total de tres mil ochocientos veintiséis (3826) peticiones relacionadas a “**solicitud de Información**”, a diferencia de las Ferias de Servicio que representan el (1%) con un total de treinta y siete (37) peticiones.

Tabla 13. Consolidado de Ferias y Eventos vigencia segundo semestre 2017

ATENCIONES FERIAS DE SERVICIOS, FERIAS UNIVERSITARIAS					
FERIAS Y EVENTOS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FERIAS UNIVERSITARIAS	542	2973	311	3826	99%
FERIAS DE SERVICIO	0	37	0	37	1%
TOTAL	542	3010	311	3863	100%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Dentro de estos eventos es importante contar con la opinión del ciudadano en cuanto al servicio prestado, motivo por el cual el indicador de satisfacción en estas ferias se mide a través de la percepción que tiene el ciudadano en cuanto a la calidad del servicio (Ver Tabla 14)

Tabla 14. Percepción del Servicio Ferias Universitarias y de Servicio segundo trimestre 2017.

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN FERIAS Y EVENTOS II-TRIMESTRE				
Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
3265	589	9	0	3863

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Indicador = (Percepción del servicio (**E-B-R-M**) / total de atenciones) *100

Siendo:

E= Excelente
B= Bueno
R= Regular
M= Malo

Análisis Tabla 14. De las tres mil ochocientos sesenta y tres (3863) peticiones relacionadas a Ferias (Universitarias y Cade Móvil) un total de tres mil doscientas sesenta y cinco (3265) ciudadanos evaluaron la calidad del servicio con “Excelente” en un



porcentaje del 85%, seguido del 14.8% que indican que la atención fue “Buena” (Ver Figura 12).

La evaluación está relacionada al dominio del tema y calidez en la atención brindada por parte de los funcionarios que asisten al evento, lo que demuestra que el equipo humano de la OQRAC cumple con los estándares de cualificación, habilidades y actitudes que se deben tener en cuenta para un servicio al usuario de excelencia.



Figura 12. Percepción del Servicio Ferias y Eventos segundo trimestre 2017 Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

A continuación, se presentan los eventos por separado para conocer detalladamente cada una de las participaciones y percepciones de atención.

4.1. Ferias Universitarias

La OQRAC para el segundo trimestre del año 2017 participó en trece (13) ferias universitarias (Distritales y municipales) llevando los materiales de apoyo como lo son: Pendón de Pregrados, Información de la OQRAC, planillas de asistencia, Folletos de los proyectos curriculares de Pregrado y Posgrado. (Ver Tabla 15):

Tabla 15.Consolidado de Ferias Universitarias en la vigencia segundo semestre 2017

N°	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO	Total atendidos
1	Miércoles 5 de abril	Colegio Parroquial Santa Isabel De Hungría		Mega Feria Icetex	155
2	Viernes 21 de abril	Instituto Técnico Industrial Francisco José De Caldas	Engativa Cr. 68F # 63B 02	Feria Universitaria	140
3	Viernes 21 de abril	Colegio Rodrigo Lara Bonilla	Cr. 43 A # 66 51 SUR	Feria Universitaria	241
4	25 de abril al 8 de mayo de Marzo	Centro de Convenciones CORFERIAS		Feria Del Libro FILBO 2017	2508
5	Viernes 28 de abril	ETB	Cra 8 20 28 Torre 20 - 15	Feria Universitaria	26



6	Lunes 8 de mayo	Barrio Virrey - Col De Usme Semana De La Juventud (Usme)	Calle 91 sur. No. 4c-26	Feria Universitaria	259
7	Jueves 11 de mayo	Hall primer piso del Ed. Comando de Bomberos	Calle 20 N 68 A-06	Feria Universitaria	48
8	Jueves 18 de mayo	Ministerio De Salud Y Protección Social		Feria Universitaria	42
9	Martes 30 de mayo	Polideportivo Municipal - Tabio, Cundinamarca	Cr. 5 #. 4-27	Feria Educativa Icetex	79
10	Jueves 1 de junio	Parque Principal Tocancipa	Calle 11 No. 6-12	Feria Educativa Icetex	56
11	Sábado 10 de junio	Aula Múltiple Del Colegio Jaime Hernando Garzón Forero	Cr 85A # 49 - 45 Sur Britania - Kennedy	Feria Universitaria	167
12	Miércoles 14 de junio	Colegio Margarita Bosco	Av. Calle 63 # 73 A - 44	Feria Universitaria	59
13	Jueves 15 de junio	Colegio Santa Teresa De Jesús	Cr 99 # 19 - 72 Fontibón	Feria Universitaria	38

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tabla 16. Percepción del Servicio Ferias Universitarias segundo trimestre 2017

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FERIAS UNIVERSITARIAS II-TRIMESTRE				
Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
3220	589	9	0	3818

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Indicador: Tres mil doscientos veinte (3220) ciudadanos que asistieron a las Ferias Universitarias evaluaron la calidad del servicio como “excelente” con un porcentaje del 84.34 %, seguido de quinientas ochenta y nueve (589) con un 15.43% que evaluaron el servicio obtenido como Bueno y por último un 0.24% como regular, la calidad del Servicio en ferias tiene una favorabilidad del 99.08%.

Soporte fotográfico: (ver [ANEXOS. A](#)) Ferias Universitarias.

4.2. Feria de Servicios Súper CADE Móvil segundo trimestre 2017

La OQRAC para el segundo trimestre del año 2017, y dando cumplimiento al convenio Interadministrativo N° 4220000-517-2017 suscrito entre la Alcaldía mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, participó en dos (2) ferias de servicio llevando los materiales de apoyo como: Pendón de Pregrados, Información de la OQRAC, planillas de asistencia, Folletos de los proyectos curriculares de Pregrado y Posgrado. (Ver Tabla 17):

**Tabla 17** Ferias de Servicio Súper CADE Móvil en la vigencia primer trimestre 2017.

N°	FECHA	LUGAR	DIRECCIÓN	EVENTO	TOTAL
1	Jueves 11 de mayo	Bosa Centro (Parque)	Carrera 80 h – 80 i y las calles 61 y 63 sur	Feria De Servicio Cade Móvil	22
	Viernes 12 de mayo	Bosa Centro (Parque)	Carrera 80 h – 80 i y las calles 61 y 63 sur	Feria De Servicio Cade Móvil	
2	Martes 23 de mayo	Localidad Los Mártires, Parque Plaza España	Cr. 18 Con Calle 11	Feria De Servicio Cade Móvil	23
	Miércoles 24 de mayo	Localidad Los Mártires, Parque Plaza España	Cr 18 Con Calle 11	Feria De Servicio Cade Móvil	
	Jueves 25 de mayo	Localidad Los Mártires, Parque Plaza España	Cr 18 Con Calle 11	Feria De Servicio Cade Móvil	

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El objetivo de las Ferias de Servicios Súper CADE Móvil programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., es la articulación de entidades públicas y privadas, para acercar los trámites y servicios del Distrito Capital hacia la ciudadanía. Ahora bien, la OQRA participa informando a la ciudadanía de la oferta de proyectos académicos de pregrado y posgrado, proceso de inscripción, admisión y matrícula. De igual manera, se publicita el Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital “ILUD” y el Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano “IDEXUD”, que también permite medir la percepción la calidad del servicio ofrecido (Ver como se calcula el Indicador)

Tabla 18. Percepción del Servicio Ferias Universitarias segundo trimestre 2017

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FERIAS DE SERVICIO II-TRIMESTRE				
Excelente	Bueno	Regular	Malo	TOTAL
45	0	0	0	45

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Indicador: el 100 % cuarenta y cinco (45) ciudadanos evaluaron que la calidad del servicio es excelente.

Soporte fotográfico: (ver [ANEXOS. B](#))- Ferias de Servicio

5. Eventos

Para la OQRAC es importante participar en las diferentes reuniones, capacitaciones y eventos en general, motivo por el cual se presenta el cronograma de las actividades con



un total de participación en 50 eventos, dentro del marco del cumplimiento de las funciones misionales: (Ver Tabla 19).

Tabla 19. Eventos (sesiones, capacitaciones, reuniones, entre otros) en donde la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano participo activamente

N°	FECHA	LUGAR	Dirección	EVENTO
1	Todos los lunes del segundo Trimestre	Universidad Distrital	Sala de Juntas Rectoría	Plan De Mejoramiento
2	Martes 4 de abril	Alta Consejería de Derechos para las víctimas	Cra 8n 12-21 ed. Restrepo piso 9	Reunión Alcaldía - Validación Programas De Admisión
3	Miércoles 5 de abril	Aduanilla De Paiba		Conformación de Brigadistas
4	Miércoles 19 de abril	Universidad Distrital	Oficina Quejas, Reclamos	Reunión Con RITA
5	Jueves 20 de abril	Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales		Intervención En Sesión de Consejo de Facultad
6-7	Lunes 24 de abril y Jueves 25 de mayo	Casa Ciudadana Del Control Social	Calle 32 # 16 - 87	Nodo Intersectorial de Comunicaciones
8	Lunes 24 de abril	Facultad de Ingeniería		Encuestas Apoyo Alimentario
9	Martes 25 de abril	Edificio Liévano, sala de juntas piso 1, Alcaldía Mayor de Bogotá		Reunión Con La Alta Consejería
10	Martes 25 de abril	Casa Ciudadana Del Control Calle 32 # 16 87		Reunión Nodos Intersectoriales - Articulación PQRS Y Ciudadanía
11	Miércoles 26 de abril	Casa Ciudadana Del Control Calle32 # 16 87		Reunión Nodos Intersectoriales - Usos Eficiente Del SDQS
12	miércoles 26 de abril	Teatro Universidad de La Salle, Sede Chapinero -Cra 5 59 A 44		Presentación Resultados Índice de Transparencia
13	Jueves 27 de abril	Secretaria Distrital	Av. Dorado 66 - 63 PISO 1	Reunión Nodo Sectorial Educación
14	Jueves 27 de abril	Casa Ciudadana Del Control	CII 32 # 16 87	Reunión Nodos Intersectoriales - Articulación Del SDQS Con Otros Sistemas De Gestión Documental
15	Jueves 27 de abril	Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales		Capacitación SDQS –Encuesta Apoyo
16	Viernes 28 de abril	Facultad de Tecnología		Encuestas Apoyo Alimentario
17	Viernes 28 de abril	Facultad de Tecnología		Capacitación SDQS
18	Martes 2 de mayo	Facultad de Ingeniería		Capacitación SDQS
19	Martes 2 de mayo	Posgrados Ciencias Y Educación		Capacitación SDQS
20	miércoles 3 de mayo	Facultad de Ciencias y Educación		Encuestas Apoyo Alimentario
21	miércoles 3 de mayo	Facultad de Ciencias y Educación		Capacitación SDQS
22	Jueves 4 de mayo	Facultad de Artes ASAB		Capacitación SDQS
23	Jueves 4 de mayo	Facultad de Artes ASAB		Encuestas Apoyo Alimentario



24	Viernes 12 de mayo	OQRAC		Actividad de Clima Organizacional
25	Jueves 18 de mayo	OQRAC		Reunión Con La Secretaria De Transparencia
26	Jueves 18 de mayo	IDEXUD		Reunión Con IDEXUD
27	Viernes 19 de mayo	Sala Juntas Rectoria		Comité De Convivencia Laboral, Versión De Los Hechos
28	Viernes 19 de mayo	Facatativa		Entrenamiento En Pista Brigadistas
29	Viernes 26 de mayo	Sala Juntas Rectoria		Comité De Transparencia
30	Viernes 26 de mayo	Sala Juntas Rectoria		Reunión Cooperativa SIPCOOP
31	Martes 30 de mayo	Sala Juntas Rectoria		Reunión Cumplimiento Tutela
32	Jueves 1 de junio	Veeduría Distrital	calle 26 # 69 - 76 piso 1 torre 3	Nodo Intersectorial Taller De Elaboración de Informe
33	Viernes 2 de junio	Rectoría	Cra 8 N 12B - 61 piso 10	Reunión Con La Secretaria De Transparencia
34	Martes 6 de junio	Tecnología En Construcciones Civiles	CLL 68D BIS A SUR # 49 F - 70	Reunión Quejas Del Docente Mauricio Bueno Pinzón
35	miércoles 7 de junio	Veeduría Distrital Casa Ciudadana	CALLE 32 # 16 - 87	Nodo Intersectorial Uso Eficiente Del SDQS
36	miércoles 7 de junio	Tecnología En Construcciones Civiles	CLL 68D BIS A SUR # 49 F - 70	Reunión Quejas Del Docente Mauricio Bueno Pinzón
37	Jueves 8 de junio	Tecnología En Construcciones Civiles	CLL 68D BIS A SUR # 49 F - 70	Reunión Quejas Del Docente Mauricio Bueno Pinzón
38	Lunes 12 de junio	OQRAC	OQRAC	Reunión secretaria de transparencia
39	miércoles 14 de junio	Salón de Reuniones " Francisco José de Caldas"	CLL 13 # 31 -75	Comité De Transparencia
40	Viernes 16 de junio	Decanatura Facultad Tecnologica		Reunión Construcciones Civiles
41	Viernes 16 de junio	Sala De Juntas Rectoria		Reunión Con Las Cooperativas De La Universidad
42	Martes 20 de junio	OQRAC	OQRAC	Reunión secretaria de transparencia
43	miércoles 21 de junio	OQRAC	OQRAC	Revisión Acta Reunión El Día 16 De Junio
44	miércoles 21 de junio	OQRAC	OQRAC	validación caracterización
45	Jueves 22 de junio	Hotel Jw Marriot Salon Real	CALLE 73 # 8 - 60	Foro Declaración Por La Transparencia
46	Viernes 23 de junio	Casa Ciudadana Del Control Social	Calle 32 No. 16 – 87.	Mejoramiento del Servicio al Ciudadano
47	Jueves 29 de junio	AUDIO VISUALES		Capacitación Cultura De Control Interno



48	Viernes junio	30 de	Vicerrectoria Academica	Reunión Peticiones Profe Mauricio Bueno
49	Viernes junio	30 de	Vicerrectoria Academica	Reunión Peticiones Profe Dávila
50	Viernes junio	30 de	Biblioteca- Aduanilla de Paiba	Capacitación SDQS

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

5.1. Nodos Intersectoriales

La OQRAC participó de los Nodos Sectoriales e intersectoriales programados por la Veeduría Distrital, para este segundo trimestre se asistió a siete (7) nodos, donde confluyen todas las entidades Distritales alrededor del SDQS de la Alcaldía mayor de Bogotá, con el fin de optimizar el servicio a la ciudadanía, unificar procesos institucionales por sectores de servicios, mejorar la visibilidad e impacto del Sistema de Gestión Documental y de Calidad a nivel Distrital.

5.2. Comité de Seguimiento a los índices de Transparencia

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante la Resolución No. 026 de 2016 *“Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad José de Caldas y se define sus funciones.”*, en este acto administrativo delegó la Secretaria Técnica de este comité a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Para este segundo trimestre del año 2017 el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia sesionó en 2 oportunidades:

El día 26 de mayo en la Sala de juntas Rectoría y el día 14 de junio en la Sala de juntas Sede Aduanilla de Paiba

A continuación se muestra los avances de la Universidad en la plantilla de la Procuraduría General de la Nación, que permite medir el estado en la implementación de la Ley de Transparencia.: (Ver [ANEXOS. D](#))-

5.3. Acciones de Mejora

La OQRAC para el segundo trimestre del año 2017 realizó diez (10) acciones de mejora con unidades académico-administrativas, con el fin de enderezar procesos, cuando se ven implicados derechos fundamentales de los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general

Tabla 20 Acciones de mejora realizadas durante el segundo trimestre de 2017.



N°	DEPENDENCIA	FACULTAD	FECHA DE REALIZACIÓN	OBJETIVO
1	Comité de Currículo	FAC-INGENIERÍA	04-abr-17	Seguimiento y verificación petición #22 marzo/2017 por intimación para presentar renuncia a monitoria.
2	Consejo de Facultad	Fac- Medio Ambiente y Recursos Naturales	20-abr-2017	Mejorar la atención a la ciudadanía por parte de la Secretaria Académica de la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
3	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	09-may-2017	Verificación y seguimiento de Atención a la Ciudadanía por parte de la Oficina de Correspondencia
4	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	06-jun-2017	Acción de mejora por queja contra docente Mauricio Bueno Pinzón - SDQS 1113202017 Y 113052017
5	Correspondencia	FAC-INGENIERÍA 1 piso	11-may-2017	Cumplimiento horario recepción sede administrativa garantizando continuidad del servicio
6	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	16-jun-2017	Acción de mejora docente Mauricio Bueno materia fotográfica I
7	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	16-jun-2017	Seguimiento queja contra docente José Fabio Dávila por presunto acoso sexual proyecto curricular y convenio 2955
8	IDEXUD	Sala de Juntas IDEXUD	18-may-2017	Seguimiento Peticiones Sandra Mónica Silva
9	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	30-jun-2017	Seguimiento queja contra docente José Fabio Dávila
10	Tecnología en Construcciones Civiles	Fac-Tecnológica	30-jun-2017	Seguimiento queja contra docente Mauricio Bueno, escuchar estudiantes

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La figura del Defensor del Ciudadano, está en cabeza de la Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, la cual hace el seguimiento a los trámites y servicios que se ven afectados por el incumplimiento a normas legales e internas, con el fin de mantener el orden funcional en la prestación del servicio público de educación y garantizar la observancia de los derechos fundamentales al interior de la Institución.



Esta figura coadyuva peticiones ciudadanas, asiste y representa los intereses generales y particulares de los ciudadanos ante la administración.

5.4. Encuestas Apoyo Alimentario

El Defensor del Ciudadano a petición de un usuario, organizó y realizó encuesta online con el apoyo del equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano con el fin de medir la percepción de servicio a estudiantes de las cinco(5) Facultades (ver Figura 13) y Tabla 21) y beneficiarios de apoyo alimentario (Ver Tabla 19) administrado por el Centro de Bienestar Institucional, la cual estuvo conformada por un cuestionario:

	1	2	3	4	5
Variación del menú	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manipulación de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene y presentación del personal que presta el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene del lugar de suministro de alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Higiene de menajes (platos, cubiertos, vasos, entre otros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidad y estado de los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Calidez en la atención recibida por el personal que entrega los alimentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 13. Cuestionario de encuesta aplicado

Tabla 21. Relación entre el total de estudiantes usuarios del programa de apoyo alimentario en relación a los encuestados

FACULTAD	Total Beneficiados	Total Encuestados	Espacio muestral (%)	Fecha
ARTES - ASAB	198	34	17,17%	Jueves 4 de mayo
CIENCIAS Y EDUCACION	860	95	11,05%	miércoles 3 de mayo
INGENIERIA	818	55	6,72%	Lunes 24 de Abril
MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	499	69	13,83%	Jueves 27 de Abril
TECNOLOGICA	452	125	27,65%	Viernes 28 de Abril
Total general	2827	378	13,37%	13,37%

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

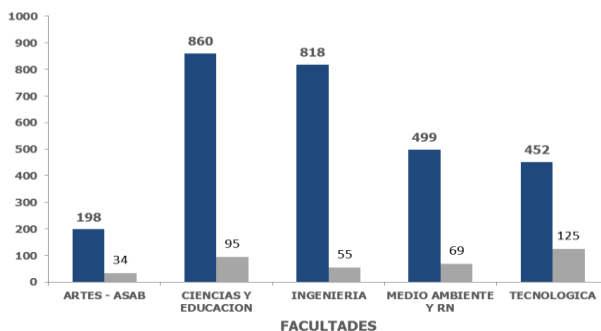


Figura 14. Encuesta de apoyo alimentario segundo trimestre 2017

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



El resultado obtenido por cada una de las preguntas realizadas quedó de la siguiente manera: en la Variedad del Menú la aprobación fue del 73.75%, en cuanto a Manipulación de los alimentos el 72.62% dio una valoración positiva, en relación a Higiene y presentación del personal que presta el servicio es altamente favorable con un 93.28%. Higiene del lugar de suministro de alimentos favorable con 70% de aprobación. Higiene utensilios (platos, cubiertos, vasos, entre otros) obtuvo un 89%, de otra; parte la calidad y estado de los alimentos favorable con un 75% y; la calidez en la atención recibida por el personal que entrega los alimentos es de 79.05%.

Soporte fotográfico: (ver [ANEXOS. C](#))- Apoyo alimentario

6. Mapa Callejero, Guía de Trámites y Servicios del Distrito - Convenio No. 134 De 2002

En cumplimiento del Convenio Interadministrativo 134 de 2002 celebrado entre la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y la Alcaldía Mayor de Bogotá, la OQRAC, responsable de mantener actualizada, la información de trámites y servicios en la Universidad, en la Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero, dado lo anterior, la Oficina, remitió mensualmente el Certificado de Confiabilidad al Sistema Distrital de Servicios a la Ciudadanía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.,.

7. Informe Mensual Veeduría Distrital.

Dando cumplimiento al artículo 3° Decreto Distrital No. 371 de 2010 numerales 3 y 4 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos de control*”, Circular Conjunta No. 006 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, la OQRAC público en la página Red de Quejas y Reclamos - Veeduría Distrital <<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>>, los informes correspondientes a los meses de abril, mayo y junio vigencia 2017.

8. Soporte, asistencia y capacitación: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS

La OQRAC como Usuario Administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS- de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como Dependencia responsable, durante el trimestre 2017, realizó soporte, capacitación y asistencia técnica presencial y telefónica a usuarios funcionarios Institucionales que lo han requerido.



Capacitaciones SDQS en el Punto de Atención de la OQRAC, a través de las diferentes canales de atención (Ver Tabla 22).

Tabla 22 Soporte a usuarios funcionarios del SDQS directamente en la OQRAC.

SOPORTE A FUNCIONARIOS USUARIOS DEL SDQS				
MES	PRESENCIAL	TELEFÓNICA	CORREO	TOTAL
ABRIL	4	12	0	16
MAYO	3	11	11	25
JUNIO	4	7	0	11
TOTAL TRIMESTRE	11	30	11	52

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

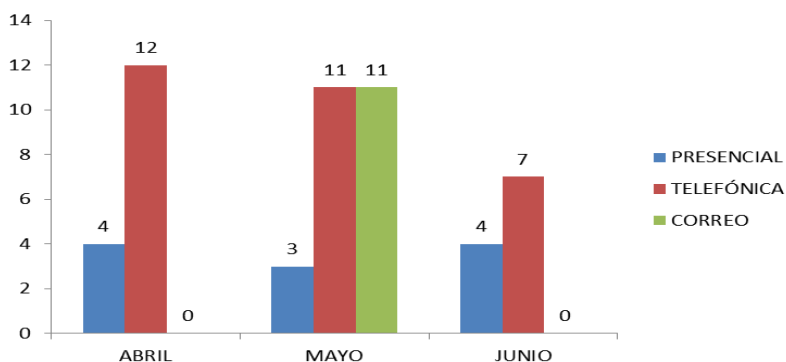


Figura 15 Relación Soporte a Usuarios Funcionarios del SDQS

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Del total de los cincuenta y dos (52) soportes a usuarios funcionarios, once (11) fueron atendidos de manera presencial en la OQRAC, treinta (30) de manera telefónica y por último once (11) a través del correo electrónico de la Oficina; los temas más demandados de asistencia son: Restablecimiento de contraseñas, acompañamiento en la proyección de respuestas y la capacitación a nuevos usuarios en el Sistema.

Otro servicio brindado por la Oficina fue brindar capacitación con el fin de autorizar permisos adicionales por dependencia, para ingresar peticiones en el aplicativo - SDQS desde punto distinto del administrador.

Tabla 23. Soporte a usuarios funcionarios del SDQS - Permisos adicionales -

FECHA	FACULTAD	TOTAL
Jueves 27 de Abril	FACULTAD DE ARTES-ASAB	10
Viernes 28 de Abril	FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN	15
Martes 2 de mayo	FACULTAD DE INGENIERÍA	31
Martes 2 de mayo	FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	14
Miércoles 3 de	FACULTAD TECNOLÓGICA	11



mayo		
Jueves 4 de mayo	POSGRADOS CIENCIAS Y EDUCACIÓN	7
	TOTAL	88

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Soporte fotográfico: (ver [ANEXOS. D](#))- Capacitaciones SDQS

De otro lado, se sensibilizó a treinta y siete (37) Funcionarios de la sección de Biblioteca - Aduanilla de Paiba, el día viernes 30 de junio 2017 sobre términos legales y calidad en la contestación conforme a lo establecido en la Resolución Rectoría No. 551 – 2012, Ley 1755 de 2015, etc.,

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

• CONCLUSIONES

- El compromiso de la OQRAC con la gestión, seguimiento y verificación de las peticiones presentadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, generando conciencia en los funcionarios para atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes ciudadanas.
- Se refleja un compromiso de los funcionarios adscritos a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en sensibilizar a la comunidad universitaria y ciudadanía en general los beneficios en la implementación y uso de las tecnologías de información, permitiendo ejercer sobre el actuar de la administración mayor control de lo público lo cual se ve reflejado en un aumento en nivel de confianza y seguridad en los procesos académicos – administrativos de la Institución.
- Quedo en evidencia la buena percepción y confianza por parte de la ciudadanía hacia la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dadas las acciones preventivas y de mejora implementadas por la Oficina en procura de brindar un mejor servicio al ciudadano y comunidad universitaria.

• RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Alta Dirección agilizar el Subsistema de Gestión Documental –SIGAUD compatible con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Versión: 1

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRE II - 2017

EDEPO-F06

- Aprobación de presupuesto para participación en ferias universitarias a nivel municipal y regional.
- Mayor compromiso por parte de las distintas dependencias en la implementación adecuada de los índices definidos en ley 1712 de 2014.



**ANEXO A. SOPORTE FOTOGRÁFICO
FERIAS UNIVERSITARIAS**

-VOLVER

Ferias universitarias

A- Feria Universitaria Programada por el Colegio parroquial santa Isabel de Hungría



B-Feria Universitaria Programada por el Colegio Lara Bonilla



C-Feria Universitaria Programada por el Colegio Técnico Industrial



D-Feria Universitaria Programada por la ETB.



E- FERIA DEL LIBRO



F-Feria Universitaria Ministerio de Salud y Protección Social.





G- FERIA MUNICIPAL TABIO



J- FERIA DE BOMBEROS



k- FERIA UNIVERSITARIA COLEGIO JAIME GARZÓN



H- FERIA DE BOMBEROS



L- Feria Universitaria Colegio Margarita Bosco



I-FERIA DE LA JUVENTUD USME



M- Feria Universitaria Colegio Teresa de Jesús





**ANEXO B. SOPORTE FOTOGRÁFICO
FERIAS DE SERVICIO**

-VOLVER

**A- FERIA DE SERVICIO LOCALIDAD DE
BOSA**



**B-Feria Universitaria Programada por el
Colegio Lara Bonilla**





**ANEXO C. SOPORTE FOTOGRÁFICO
APOYO ALIMENTARIO**

FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN

-VOLVER



FACULTAD DE ARTES – ASAB



FACULTAD DE INGENIERÍA



FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE





**ANEXO D. SOPORTE FOTOGRÁFICO
CAPACITACIONES SDQS-[VOLVER](#)**

FACULTAD DE MEDIO AMBIENTE



FACULTAD DE ARTES – ASAB



FACULTAD TECNOLÓGICA



FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACIÓN



FACULTAD DE POSGRADOS CIENCIAS



ANEXO D - [VOLVER](#)

La siguiente tabla es evaluada a través del sistema de semaforización, donde:

VERDE= CUMPLIMIENTO

NARANJA= EN PROCESO

ROJO= PENDIENTE

Item	Categoría de información			Descripción	SEMAFO	Explicación		
	Categoría	Subcategoría					Cumplimiento Actual PWI	
1	Sección particular en la página de inicio del sitio web del sujeto obligado.				SEMAFO	Botón de transparencia		
2	1	Mecanismos de contacto con el sujeto obligado:	1.1	Mecanismos para la atención al ciudadano	a	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.	VERDE	Puntos de atención al ciudadano.
3					b	Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).	VERDE	Mínimo el teléfono fijo con indicativo
4					c	Correo electrónico institucional.	VERDE	
5					d	Correo físico o postal.	VERDE	Dirección de correspondencia.
6					e	Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	VERDE	Ver Item 143 (Categoría 10.10)
7					-	Ubicación del sujeto obligado.	VERDE	Dirección de la sede principal
8			1.2	Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	-	Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.	VERDE	Direcciones de cada una de sus sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales (incluyendo ciudad y departamento de ubicación).
9					-	Horarios y días de atención al público.	VERDE	



10	2	Información de interés	1.3	Correo electrónico para notificaciones judiciales	-	Enlace a los datos de contacto de las sucursales o regionales.		Directorio con los datos de contacto de las sucursales o regionales con extensiones y correos electrónicos.
11					-	Disponible en la sección particular de transparencia.		
12					-	Disponible en el pie de página principal.		
13					-	Disponible en la sección de atención a la ciudadanía.		
14					-	Con acuse de recibido al remitente de forma automática.		
15					1.4	Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales		
16	2.1	Datos abiertos	-	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.		Cómo mínimo el Índice de información pública reservada y clasificada y los Registros de Activos de Información deben estar publicados en datos abiertos.		
17			-	Publicar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co .				



18		2.2	Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	-	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.		El sujeto obligado debe sustentar porqué no le aplica este ítem, en caso tal.
19		2.3	Convocatorias	-	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.		
20		2.4	Preguntas y respuestas frecuentes	-	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.		Esta lista de preguntas y respuestas debe ser actualizada periódicamente de acuerdo a las consultas realizadas por los usuarios, ciudadanos y grupos de interés a través de los diferentes canales disponibles.
21		2.5	Glosario	-	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.		
22		2.6	Noticias	-	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.		



23			2.7	Calendario de actividades	-	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.			
24			2.8	Información para niñas, niños y adolescentes	-	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños y jóvenes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.			
25			2.9	Información adicional	-	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.		Considerado como una buena práctica en Transparencia y Acceso a la información Pública, aplicando el principio de máxima publicidad.	
26	3	Estructura orgánica y talento humano	3.1	Misión y visión	-	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.			
27			3.2	Funciones y deberes	-	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.			
28			3.3	Procesos y procedimientos	-	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.			
29			3.4	Organigrama	-	Estructura orgánica de la entidad.			Organigrama en formato dinámico y con breves descripciones de las dependencias con las que cuenta, incluyendo grupos funcionales creados por resoluciones internas o las que hagan sus veces.
30					-	Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.			
31	-	Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.							



32				-	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda,		
33				-	Publicado en formato accesible y reutilizable, con la siguiente información:		
34				a	Nombres y apellidos completos.		
35				b	País, Departamento y Ciudad de nacimiento.		→ Formato accesible: Ej: Directorio en formato excel con las casillas o columnas que contengan la información descrita.
36			c	Formación académica.			
37				d	Experiencia laboral y profesional.		
38		3.5	Directorio de información de servidores públicos y contratistas	e	Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).		
39				f	Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución		→ Para las entidades u organismos públicos el requisito se entenderá cumplido a través de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información de Empleo Público – SIGEP.
40				g	Dirección de correo electrónico institucional.		
41				h	Teléfono Institucional.		
42				i	Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.		
43				j	Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.		
44		3.6	Directorio de entidades	-	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.		



45			3.7	Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	-	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.		A nivel territorial esta información debe ser publicada en la sección de instancias de participación ciudadana.
46			3.8	Ofertas de empleo	-	Oferta de empleos que incluya la convocatoria para los cargos a proveer por prestación de servicios.		Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la CNSC para mayor información.
47	4	Normatividad	4.1	Normatividad del orden nacional	a	Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.		<p>→ La normatividad que rige al sujeto obligado, que determina su competencia y la que le es aplicable de acuerdo a su actividad, además de la que produce para el desarrollo de sus funciones.</p> <p>→ Toda esta información debe ser descargable.</p> <p>→ Las actualizaciones de decreto único se deberán publicar dentro de los siguientes 5 días de su expedición.</p>
48					b	Decreto único reglamentario sectorial publicado en formato que facilite la búsqueda de texto dentro del documento y la búsqueda debe mostrar los párrafos en donde se encuentra él o los términos de la búsqueda.		
						Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.		
49						Decreto único reglamentario sectorial, el cual debe aparecer como el documento principal.		



50					d	Decreto único sectorial con referencias a leyes, decretos u otras normas del sector e hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.	
					e	Hipervínculos a los actos que modifiquen, deroguen, reglamenten, sustituyan, adicionen o modifiquen cualquiera de los artículos del decreto único.	
					f	Decisiones judiciales que declaren la nulidad de apartes del decreto único.	
					g	En la medida en que el Sistema Único de Información Normativa – SUIN vaya habilitando las funcionalidades de consulta focalizada, la entidad deberán hacer referencia a la norma alojada en dicho sistema.	
					h	Si existen resoluciones, circulares u otro tipo de actos administrativos de carácter general, se debe publicar un listado descargable, ordenado por tipo de norma, temática y fecha de expedición, indicando:	
54						Tipo de acto administrativo	
						Fecha de expedición	
						Descripción corta	
55		4.2	Normatividad del orden territorial	a		Listado de la normatividad disponible.	Normograma general: ordenanza, acuerdo, decreto, resolución, circular u otros actos administrativos de carácter general. La información debe ser descargable.
						Tipo de Norma	
						Fecha de expedición	
						Descripción corta	



56				b	Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.		
57				c	Normas publicadas dentro de los siguientes 5 días de su expedición.		De acuerdo con los principios de oportunidad y publicidad.
58		4.3	Otros sujetos obligados	-	Todas las normas generales y reglamentarias relacionadas con su operación.		
59		5.1	Presupuesto general asignado	-	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.		
60	5	5.2	Ejecución presupuestal histórica anual	-	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.		La información que reposa debe ser al menos de los últimos dos (2) años anteriores al año en ejercicio, con corte a diciembre del periodo respectivo. La distribución presupuestal y el presupuesto desagregado deben también estar publicados en el Plan de Acción, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
61				-	Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.		
62				-	Presupuesto desagregado con modificaciones		
63				5.3	Estados financieros	-	
64	6	6.1	Políticas, lineamientos y manuales	a	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.		→ Si la entidad realiza un Plan de Acción Unificado es válido la publicación de éste. → Explicar en caso de no aplicarse la publicación de algún plan.
65				b	Manuales.		
66				c	Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.		
67				d	Plan de Rendición de cuentas.		
68				e	Plan de Servicio al ciudadano.		
69				f	Plan Antitrámites.	link envío	



70				g	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011		
71					Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.		Políticas y/o decisiones que crean, modifiquen, adicionen, entre otros, trámites, procedimientos, horarios de atención al público, costos de reproducción o de trámites, entre otros, que afectan al público. Estas políticas y/o decisiones que pueden estar consagradas en actos administrativos (memorandos, circulares, resoluciones, y demás.
72			6.2		Plan de gasto público para cada año fiscal con:		→ De acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 es el Plan de Acción. → El Plan general de compras es equivalente al Plan Anual de Adquisiciones (PAA), que se solicita también en la categoría 8.4 de la Res. 3564 de 2015.
73		a		Objetivos			
74		b		Estrategias	Sin acceso público		
75		c		Proyectos			
76		d		Metas			
77		e		Responsables			
78				f	Planes generales de compras	No aparece 2017	



79		6.3	Programas y proyectos en ejecución	-	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital , según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.	Preguntar si la inscripción ha sido realizada	Se debe publicar el avance en la ejecución de los proyecto o programas mínimo cada 3 meses. Las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.
80		6.4	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	-	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.		Se debe publicar su estado de avance mínimo cada 3 meses.
81		6.5	Participación en la formulación de políticas		Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:		
82	a			Sujetos que pueden participar.	¿Quiénes pueden participar?		
83	b			Medios presenciales y electrónicos.			
84	c			Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.			
85		6.6	Informes de empalme	-	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.		Se debe publicar antes de la desvinculación del representante legal de la entidad.



86	7	Control	7.1	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:		→ Explicar en caso de no aplicarse la publicación de algún plan.	
87					a	Informe enviado al Congreso/Asamblea/Concejo.		Se debe publicar dentro del mismo mes de enviado.
88					b	Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.		De acuerdo con la periodicidad definida.
89					c	Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.		Publicar dentro del mismo mes de realizado el evento.
90					d	Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.		
91			7.2	Reportes de control interno	-	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.		Se debe publicar cada cuatro meses según lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública.
92			7.3	Planes de Mejoramiento	-	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.		Se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por el ente de control, dentro del mismo mes de su envío.
93						-	Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.	



94				a	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.		
95			7.4	Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	b	Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.	
96					c	Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).	
97			7.5	Información para población vulnerable:	-	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.	Madres cabeza de familia, desplazados, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados, etc.
98						Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:	Publicar el informe de demandas de la entidad trimestralmente.
99			7.6	Defensa judicial	a	Número de demandas.	Se podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los
100					b	Estado en que se encuentra.	
101					c	Pretensión o cuantía de la demanda.	



102				d	Riesgo de pérdida.		elementos enunciados anteriormente.
103			8.1	Publicación de la información contractual	-	Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.	Las entidades que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados deben publicar en el SECOP la información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos.
104			8.2	Publicación de la ejecución de contratos	-	Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.	
105	8	Contratación	8.3	Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	-	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	Expedido conforme a las directrices señaladas por la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Aplica para los sujetos obligados que cuenten con contratos con cargue a recursos públicos.
106			8.4	Plan Anual de Adquisiciones	-	Plan Anual de Adquisiciones (PAA).	Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados, deben publicar en el SECOP el PAA para los recursos de carácter público que ejecutarán en el año (Categoría 6.2 f) de la Res. 3564 de 2015 y de esta matriz).



107				-	Enlace que direcciona al PAA publicado en el SECOP.		Los sujetos obligados que no contratan con cargo a recursos públicos no están obligados a publicar su PAA.	
108	9	Trámites y servicios	9.1	Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:		Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se entenderá por cumplido este requisito con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial de la entidad con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.	
109					-	La norma que los sustenta.		
110					-	Los procedimientos o protocolos de atención.		
111					-	Los costos.		
112					-	Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.		
113	10	Instrumentos de gestión de información pública	10.1	Información mínima	-	Información mínima de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014	X	Información solicitada en esta misma matriz, que incluye los mínimos de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución MinTIC 3564 de 2015.
114			10.2	Registro de Activos de Información	-	Registro de Activos de Información (RAI), con las siguientes características:	X	El Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información, el Programa de Gestión Documental y las Tablas de Retención Documental, deben ser adoptados y actualizados por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal del sujeto obligado.
115					-	En formato excel y disponible en datos abiertos.	X	
116					-	Disponible en el portal www.datos.gov.co .	X	
117					-	Nombre o título de la categoría de información.	X	
118					-	Descripción del contenido de la categoría de la información.	X	
119					-	Idioma.	X	
120					-	Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X	



121				- Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).	X
122				- Información publicada o disponible.	X
123				Índice de información Clasificada y Reservada, con las siguientes características:	X
124				- En formato excel y disponible en datos abiertos.	X
125				- Disponible en el portal www.datos.gov.co .	X
126				- Nombre o título de la categoría de información.	X
127				- Nombre o título de la información.	X
128				- Idioma.	X
129				- Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X
130				- Fecha de generación de la información.	X
131				- Nombre del responsable de la información.	X
132				- Objetivo legítimo de la excepción.	X
133				- Fundamento constitucional o legal.	X
134				- Fundamento jurídico de la excepción.	X
135				- Excepción total o parcial.	X
136				- Fecha de la calificación.	X
137				- Plazo de clasificación o reserva.	X
138				Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:	X
139				- Nombre o título de la información.	X
140				- Idioma.	X
141				- Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).	X



142				- Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).	X	
143				- Fecha de generación de la información.	X	
144				- Fecha de actualización.	X	
145				- Lugar de consulta.	X	
146				- Nombre de responsable de la producción de la información.	X	
147		10.5	Programa de Gestión Documental	- Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.	X	
148		10.6	Tablas de Retención Documental	- Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	X	Es el Instrumento que permite establecer cuáles son los documentos de una entidad, su necesidad e importancia en términos de tiempo de conservación y preservación y que debe hacerse con ellos una vez finalice su vigencia o utilidad.
149		10.7	Registro de publicaciones	- Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.	X	Listado de documentos publicados actualmente y con anterioridad en el sitio web del sujeto obligado relacionados con el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014,
150				- Automáticamente disponibles.	X	automáticamente disponibles para su consulta y/o descarga.
151		10.8	Costos de reproducción	- Costos de reproducción de la información pública.	X	



152				Acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.	X	Este acto administrativo debe ser suscrito por funcionario o empleado de nivel directivo.
153		10.9	Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control.	X	Publicar la dirección, correo electrónico, teléfono y/o enlace al sistema de denuncias, si existe, del organismo de control en donde las personas puedan presentar una queja y reclamo sobre acciones u omisiones del sujeto obligado.
154				Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.	X	El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su Esquema de Publicación de Información.
155		10.10	Informe de PQRS	Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:	X	Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir este informe en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.
156			a Número de solicitudes recibidas.	X		
157			b Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X		
158			c Tiempo de respuesta a cada solicitud.	X		
159			d Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	X		